

ОТЧЁТ

о результатах мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг Партизанского городского округа
по итогам 2012 года

Партизанский городской округ

2012 год

1. Информация о проведении мониторинга

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг Партизанского городского округа по итогам 2012 года проводился в соответствии с Порядком проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Партизанского городского округа, утвержденным постановлением администрации Партизанского городского округа от 31 мая 2011 № 487-па (в ред. постановления администрации Партизанского городского округа от 22.03.2012 № 225-па), согласно распоряжению администрации Партизанского городского округа от 17 октября 2012 года №502-ра «Об утверждении задания на проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг» и решению рабочей группы по подготовке и проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (протокол от 09.10.2012 № 1).

В 2012 году мониторинг качества был проведен в отношении 12 наиболее массовых и социально-значимых муниципальных услуг:

1. Прием заявления и выдача документов об утверждении схемы расположения земельного участка на кадастровом плане или кадастровой карте соответствующей территории,
2. Подготовка и выдача градостроительных планов земельных участков,
3. Подготовка и выдача разрешений на строительство,
4. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения,
5. Выдача разрешений на снос зеленых насаждений на территории Партизанского городского округа,
6. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады),
7. Предоставление консультаций гражданам по вопросам защиты прав потребителей,
8. Признание в установленном порядке жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания,

9. Заключение договора на предоставление социальной выплаты для приобретения (строительства) жилья за счет средств, предусмотренных на реализацию программ местного развития и обеспечение занятости для шахтерских городов и поселков, гражданину, подлежащему переселению из ветхого жилищного фонда, ставшего в результате ведения горных работ на ликвидированных угольных шахтах непригодными для проживания по критериям безопасности,

10. Постановка граждан на учёт в качестве нуждающихся в жилых помещениях,

11. Предоставление земельных участков в аренду, в постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное срочное пользование, в собственность,

12. Предоставление информации об объектах муниципального имущества в виде выписки из Реестра объектов муниципальной собственности или в виде справки об отсутствии объекта в Реестре.

При проведении мониторинга были выявлены, проанализированы и оценены значения следующих параметров качества муниципальных услуг:

- соблюдение административных регламентов и стандартов предоставления муниципальной услуги,
- проблемы, возникающие у заявителей при получении услуги,
- удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью,
- количество обращений заявителя, необходимых для получения конечного результата муниципальной услуги,
- временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги,
- привлечение заявителями посредников для получения муниципальной услуги.

При проведении мониторинга использовались такие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальных услуг, как изучение документов и анкетирование получателей муниципальных услуг.

По итогам изучения отчетной документации и нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, была проведена оценка соответствия практики предоставления муниципальных услуг административным регламентам и стандартам.

Анкетирование получателей муниципальной услуги проводилось членами молодёжного совета при главе Партизанского городского округа в период с 22 октября по 23 ноября 202 года в местах предоставления муниципальных услуг. Всего в ходе анкетирования было опрошено 202 получателя муниципальных услуг.

2. Информация о результатах мониторинга

2.1 Муниципальная услуга «Приём заявлений и выдача документа об утверждении схемы расположения земельного участка на кадастровом плане или кадастровой карте соответствующей территории»

Муниципальная услуга «Приём заявлений и выдача документа об утверждении схемы расположения земельного участка на кадастровом плане или кадастровой карте соответствующей территории» предоставляется отделом архитектуры и градостроительства администрации Партизанского городского округа в соответствии с административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Партизанского городского округа от 24 декабря 2010 года №377-па (в ред. постановления администрации Партизанского городского округа от 02 февраля 2012 года №77-па).

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача документа об утверждении схемы расположения земельного участка на кадастровом плане соответствующей территории или мотивированный отказ утверждения схемы расположения земельного участка на кадастровом плане.

Фактический срок предоставления муниципальной услуги соответствует установленному административным регламентом (30 дней).

Для предоставления муниципальной услуги заявитель направляет в отдел архитектуры и градостроительства пакет документов, в том числе:

- заявление о выдаче документа об утверждении схемы расположения земельного участка на кадастровом плане соответствующей территории подаётся на имя главы Партизанского городского округа .

- копия документа, удостоверяющая личность;

- нотариально удостоверенная доверенность на право представлять интересы заявителя в случае предоставления заявления представителем по доверенности;

- выписка из государственного кадастра недвижимости о ранее зарегистрированных правах на земельные участки и кадастровый план или кадастровую карту запрашиваемой территории;

- схема расположения земельного участка, нанесённая на кадастровый план или кадастровую карту соответствующей территории, изготовленная лицом, которое имеет действующий квалификационный аттестат кадастрового инженера;

- копии правоустанавливающих документов на земельный участок;

- копии технического паспорта на здание, строение, сооружение или копия кадастрового паспорта объекта недвижимости (при наличии строений на земельном участке).

Заявителю отказывается в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, если в заявлении присутствуют серьезные повреждения, не позволяющие однозначно истолковать их содержание.

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если:

- 1) тексты документов написаны неразборчиво;

- 2) в документах имеются подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные исправления;

- 3) документы исполнены карандашом;
- 4) документы имеют повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;
- 5) в представленных документах присутствуют разночтения наименований, показателей, адресов и т.д.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

В ходе анализа отчетной документации и нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, было выявлено, что за 9 месяцев 2012 года за получением муниципальной услуги обратился 121 заявитель. Случаев отказов в предоставлении муниципальной услуги не зарегистрировано.

Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги составляет 7 дней. Случаев нарушения сроков предоставления услуги, утвержденных административным регламентом, не установлено.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 30 минут

При проведении оценки соответствия практики предоставления данной муниципальной услуги было выявлено, что процесс предоставления муниципальной услуги в 2012 году полностью соответствовал административному регламенту и стандарту. Показатели качества по итогам 2012 года полностью соответствуют установленным административным регламентом.

Обращений (жалоб) граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги в 2012 году в администрацию Партизанского городского округа не поступало.

В ходе анкетирования было опрошено 16 респондентов: 9 мужчин и 7 женщин. Основная доля опрошенных (56 %, 9 человек) в возрасте от 36 до 55 лет, служащие и предприниматели (25 %, 4 человека).

100 % опрошенных (16 человек) знали куда и с какими документами обращаться за получением муниципальной услуги. Большинство респондентов (43 %, 7 человека) указали в качестве источников информации о порядке предоставления услуги личную беседу или телефонный разговор с сотрудниками.

Большинство респондентов 100 % (16 человек) удовлетворены детальностью и доступностью информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах.

87 % (14 человек) готовы получать муниципальную услугу посредством Интернет-технологий.

43 % (7 человек) указали, что находились в очереди от 10 до 60 минут. 31% (5 человек) отметили, что в очереди не стояли.

Основная доля респондентов 81 % (13 человек) при получении муниципальной услуги не столкнулась с какими-либо проблемами.

56 % опрошенных (9 человек) указали, что при получении услуги им не потребовались дополнительные усилия, 31 % респондентов отметили необходимость траты дополнительного личного времени. Большинство опрошенных указали, что удовлетворены доброжелательностью сотрудников (100 %) , территориальной доступностью места приёма (87 %), графиком приёма (75 %), количеством приёмных дней (50 %), комфортностью условий созданных для посетителей (56 % 9 человек). 100 % опрошенных положительно оценили качество услуги (56 % респондентов оценили качество предоставления на 4, 31 % на 5).

2.2. Муниципальная услуга «Подготовка и выдача градостроительных планов земельных участков»

Муниципальная услуга «Подготовка и выдача градостроительных планов земельных участков» предоставляется отделом архитектуры и градостроительства администрации Партизанского городского округа в соответствии с административным регламентом, утвержденным

постановлением администрации Партизанского городского округа от 15 декабря 2010 года №312-па (в ред. постановления администрации Партизанского городского округа от 17 марта 2011 года №220-па, от 02 февраля 2012 года №77-па, от 29 мая 2012 года №471-па).

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача утвержденного постановлением администрации Партизанского городского округа градостроительного плана земельного участка или мотивированный отказ в выдаче. Муниципальная услуга предоставляется в течение 30 дней со дня регистрации заявления.

Для предоставления муниципальной услуги заявитель направляет в администрацию Партизанского городского округа заявление о выдаче градостроительного плана земельного участка. К заявлению физического лица должны быть приложены следующие документы:

- копия документа, удостоверяющая личность;
- копия постановления главы Партизанского городского округа о разрешенном использовании земельного участка (при наличии);
- копия правоустанавливающего документа на земельный участок;
- копия технического паспорта на домовладение (для застроенных земельных участков);
- копия топографической съемки земельного участка масштаба 1:500;
- копия кадастрового паспорта земельного участка (выписки из государственного земельного кадастра);
- копии технических условий подключения объекта к сетям инженерно-технического обеспечения;
- нотариально удостоверенная доверенность на право представлять интересы заявителя в случае предоставления заявления представителем по доверенности

К заявлению юридического лица должны быть приложены следующие документы:

- копия выписки из единого государственного реестра юридических лиц;

- копия правоподтверждающего документа на земельный участок;
 - копия выписки из технического паспорта нежилых помещений (для застроенных земельных участков) для всех объектов капитального строительства, расположенных в границах земельного участка;
 - кадастровый паспорт земельного участка (выписка из государственного земельного кадастра);
 - копия топографической съемки испрашиваемого земельного участка масштаба 1:500;
 - план застройки земельного участка (проект планировочной организации земельного участка);
- копии технических условий подключения объекта к сетям инженерно-технического обеспечения.

Заявителю отказывается в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги если отсутствует или невозможно прочтение в содержании заявления фамилии заявителя либо почтового адреса, либо адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

Заявителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги, если:

- тексты документов написаны неразборчиво;
- в документах имеются подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные не оговоренные исправления;
- документы исполнены карандашом;
- документы имеют повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;
- в представленных документах присутствуют разночтения наименований, показателей, адресов и т.д.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

В ходе анализа отчетной документации и нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, было выявлено, что за 9

месяцев 2012 года за получением муниципальной услуги обратилось 79 заявителей. Отказов в предоставлении услуг не было.

Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги в 2 раза меньше установленного административным регламентом (15 дней). Случаев нарушения сроков предоставления услуги, утвержденных административным регламентом, не установлено.

Максимальное время ожидания в очереди заявителя при подаче заявления (запроса) и при получении результатов предоставления муниципальной услуги не превышало 30 минут.

При проведении оценки соответствия практики предоставления данной муниципальной услуги было выявлено, что процесс предоставления муниципальной услуги и показатели качества в 2012 году полностью соответствовали административному регламенту и стандарту.

Обращений (жалоб) граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги в 2012 году в администрацию Партизанского городского округа не поступало.

В ходе анкетирования было опрошено 10 респондентов: 6 женщин и 4 мужчины. Основная доля опрошенных (60 %, 6 человек) в возрасте от 36 до 55 лет, предприниматели (50 %, 5 человек), служащие (30 %, 3 человека).

100 % опрошенных (10 человек) знали, куда и с какими документами обращаться за получением муниципальной услуги. Большинство респондентов 50 % в качестве источника информации о порядке предоставления услуги указали личную беседу или телефонный разговор с сотрудниками и 4 человека (40 %) указали информационные стенды.

Большинство респондентов (90 %, 9 человек) удовлетворены детальностью и доступностью информации порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах. 50 % респондентов не готовы получать муниципальную услугу посредством Интернет-технологий.

Большинство опрошиваемых 60 % (6 человек) ответили что стояли в очереди при получении муниципальной услуги, менее 10 минут.

Основная доля респондентов указали, что при получении муниципальной услуги от них не потребовалось дополнительных усилий (40 %, 4 человека) и не возникло каких либо трудностей (50 %, 5 человек).

Большинство опрошенных указали, что удовлетворены доброжелательностью сотрудников (100 %, 10 человек), графиком приёма (100 %), территориальной доступностью места приёма (90 %, 9 человек), количеством приёмных дней (70 %, 7 человек) и комфортностью условий созданных для посетителей (70 %, 7 человек). Большинство опрошенных (40 %, 4 человека) оценили качество предоставления услуги на 4, 30% оценили его на 3, и 10 % - 5.

2.3 Муниципальная услуга «Подготовка и выдача разрешений на строительство»

Муниципальная услуга «Выдача разрешений на строительство» предоставляется отделом архитектуры и градостроительства администрации Партизанского городского округа в соответствии с административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Партизанского городского округа от 08 октября 2012 года №862-па.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) выдача застройщикам или техническим заказчикам разрешений на строительство;
- 2) мотивированные отказы в выдаче застройщикам разрешений на строительство;
- 3) продление сроков действия разрешений на строительство;
- 4) мотивированные отказы в продлении сроков действия разрешений на строительство;
- 5) решение о внесении изменений в разрешения на строительство объектов капитального строительства.

Муниципальная услуга предоставляется в течение 10 дней со дня регистрации заявления.

Для предоставления муниципальной услуги заявитель направляет в отдел архитектуры и градостроительства пакет документов, в том числе:

- заявление о выдаче разрешения на строительство;
- правоустанавливающие документы на земельный участок;
- материалы, содержащиеся в проектной документации;
- градостроительный план земельного участка или в случае выдачи разрешения на строительство линейного объекта реквизиты проекта планировки территории и проекта межевания территории;
- положительное заключение экспертизы проектной документации объекта капитального строительства;
- разрешение на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции;
- согласие всех правообладателей объекта капитального строительства в случае реконструкции такого объекта;
- копия свидетельства об аккредитации юридического лица, выдавшего положительное заключение негосударственной экспертизы проектной документации, в случае, если представлено заключение негосударственной экспертизы проектной документации».

Заявителю отказывается в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги если:

- 1) в письменном обращении не указаны фамилия, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) текст письменного обращения не поддается прочтению.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- предоставление неполного пакета документов;
- несоответствие представленных документов требованиям градостроительного плана земельного участка, либо в случае выдачи разрешения на строительство линейного объекта требованиям проекта планировки территории и проекта межевания территории (в случае если

разработка проектной документации линейного объекта осуществлялась не на основании градостроительного плана земельного участка, выданного до 20.03.2011);

- несоответствие представленных документов требованиям, установленным в разрешении на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

В ходе анализа отчетной документации и нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, было выявлено, что за 9 месяцев 2012 года за получением муниципальной услуги обратилось 39 заявителей. В предоставлении услуги было отказано 4 заявителям по причине предоставления неполного пакета документов.

Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги в 2 раза меньше установленного административным регламентом (5 дней). Случаев нарушения сроков предоставления услуги, утвержденных административным регламентом, не установлено.

Максимальное время ожидания в очереди заявителя при подаче заявления (запроса) и при получении результатов предоставления муниципальной услуги не превышало 30 минут.

При проведении оценки соответствия практики предоставления данной муниципальной услуги было выявлено, что процесс предоставления муниципальной услуги в 2012 году полностью соответствовал административному регламенту и стандарту. Показатели качества по итогам 2012 года соответствуют установленным административным регламентом.

Обращений (жалоб) граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги в 2012 году в администрацию Партизанского городского округа не поступало.

В ходе анкетирования было опрошено 5 респондентов: 3 мужчины и 2 женщины. Доля опрошенных в возрасте от 36 до 55 лет составила 60 % (3

человека), старше 56 лет – 40 %. Из них предпринимателей и пенсионеров по 40% (2 человека) каждого.

80 % опрошенных (4 человека) знали куда и с какими документами обращаться за получением муниципальной услуги. 60 % респондентов (3 человека), указали в качестве источников информации о порядке предоставления услуги личную беседу или телефонный разговор с сотрудниками.

Большинство респондентов 80 % (4 человека) удовлетворены детальностью и доступностью информации порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стенда.

100 % (5 человек) готовы получать муниципальную услугу посредством Интернет-технологий.

60 % (3 человека) находились в очереди от 10 до 30 минут. 40 % (2 человека) ожидали менее 10 минут.

Основная доля респондентов 60 % (3 человека) при получении муниципальной услуги столкнулась с проблемой длительного срока рассмотрения документов и только два респондента ответили, что не возникло никаких трудностей.

80 % опрошенных (4 человек) указали, что при получении услуги потребовались такие дополнительные усилия, как необходимость траты дополнительного личного времени (2 человека), поиск дополнительной информации (2 человека).

Большинство опрошенных указали, что удовлетворены графиком приёма и доброжелательностью сотрудников (80 %, 4 человека), территориальной доступностью места приёма и (60 %, 3 человека). 80 % опрошенных при этом не удовлетворены комфортностью условий созданных для посетителей и количеством приёмных дней (60 %, 3 человека). 80 % опрошенных положительно оценили качество услуги (40 % респондентов оценили качество предоставления услуги на 4, 20 % считают его удовлетворительным, и 20 % - 5). 20 % опрашиваемых (1 человек) оценил качество услуги на 2 балла.

2.4 Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»

Муниципальная услуга «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилых помещений» предоставляется отделом архитектуры и градостроительства администрации Партизанского городского округа в соответствии с административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Партизанского городского округа от 09 октября 2012 года №889-па.

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача решения о согласовании или об отказе в согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого (нежилого) помещения в жилом доме. Общий срок предоставления муниципальной услуги - 48 дней со дня предоставления документов.

Для предоставления муниципальной услуги заявитель направляет в отдел архитектуры и градостроительства пакет документов, в том числе:

1) заявление о переустройстве и (или) перепланировке по форме, утвержденной постановлением Правительством Российской Федерации от 28.04.2005г №266;

2) правоустанавливающие документы на переустраиваемое и (или) перепланируемое жилое помещение;

3) подготовленный и оформленный в установленном порядке проект переустройства и (или) перепланировки переустраиваемого и (или) перепланируемого жилого помещения;

4) технический паспорт переустраиваемого и (или) перепланируемого жилого помещения;

5) согласие в письменной форме всех членов семьи нанимателя, занимающих переустраиваемое и (или) перепланируемое жилое помещение на основании договора социального найма;

б) заключение органа по охране памятников архитектуры, истории и культуры о допустимости проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

Заявителю отказывается в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- предоставление неполного пакета документов;
- предоставление документов в ненадлежащий орган;
- несоответствие проекта переустройства и (или) перепланировки помещения требованиям законодательства.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

В ходе анализа отчетной документации и нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, было выявлено, что за 9 месяцев 2012 года за получением муниципальной услуги обратилось 32 заявителя. В предоставлении услуги было отказано 2 заявителям.

Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги 10 дней. Случаев нарушения сроков предоставления услуги, утвержденных административным регламентом, не установлено.

Максимальное время ожидания в очереди заявителя при подаче заявления (запроса) и при получении результатов предоставления муниципальной услуги не превышало 30 минут.

При проведении оценки соответствия практики предоставления данной муниципальной услуги было выявлено, что процесс предоставления муниципальной услуги в 2012 году полностью соответствовал

административному регламенту и стандарту, показатели качества полностью соответствуют установленным административным регламентом.

По вопросам предоставления муниципальной услуги в 2012 году в администрацию Партизанского городского округа поступило 1 обращение (жалоба).

В ходе анкетирования было опрошено 7 получателей муниципальной услуги: 4 мужчины и 3 женщины. Основная доля опрошенных (57 %, 4 человека) в возрасте до 35 лет, рабочие (71 %, 5 человек).

100 % опрошенных (7 человек) знали куда и с какими документами обращаться за получением муниципальной услуги. Большинство респондентов (71 %) в качестве источника информации о порядке предоставления услуги указали личную беседу или телефонный разговор с сотрудниками.

Одинаковое количество респондентов (14,5 %) указали средства массовой информации и официальные интернет сайты.

Большинство респондентов 71 % (5 человек) удовлетворены детальностью и доступностью информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах.

86 % (6 человек) готовы получать муниципальную услугу посредством Интернет-технологий.

Несмотря на то, что административным регламентом по предоставлению данной муниципальной услуги установлено максимальное время ожидания в очереди – 30 минут, 14 % указали, что находились в очереди более часа. 57 % находились в очереди от 10 до 60 минут.

Основная доля респондентов 43 % (3 человека) при получении муниципальной услуги не столкнулась с какими либо проблемами. 29 % опрошенных (8 человек) указали, что при получении услуги потребовались такие дополнительные усилия, как необходимость траты дополнительного личного времени (2 человека) и обращение к посредникам 28 %.

Большинство опрошенных указали, что удовлетворены доброжелательностью сотрудников (100 %), графиком приёма (86 %),

территориальной доступностью места приёма и комфортностью условий созданных для посетителей (57 %, 4 человека). 57 % опрошенных не устраивает количеством приёмных дней. 100 % опрошенных положительно оценили качество услуги (43 % респондентов считают качество предоставления услуги удовлетворительным, 28 % оценили его на 4, и 28 % - 5).

2.5. Муниципальная услуга «Выдача разрешений на снос (жесткую обрезку) зеленых насаждений на территории Партизанского городского округа»

Муниципальная услуга «Выдача разрешений на снос (жесткую обрезку) зеленых насаждений на территории Партизанского городского округа» предоставляется отделом агропромышленного комплекса и охраны окружающей среды Партизанского городского округа в соответствии с административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Партизанского городского округа от 15 декабря 2010 №312-па (в ред. Постановления администрации Партизанского городского округа от 02 февраля 2012 года №77-па).

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача разрешения на снос (жесткую обрезку) зеленых насаждений на территории Партизанского городского округа или мотивированный отказ в выдаче разрешения в письменной форме.

Срок предоставления муниципальной услуги - 30 дней.

Для получения разрешения на снос зеленых насаждений заявитель направляет на имя главы Партизанского городского округа:

- письмо о выдаче ему разрешения на снос зеленых насаждений;
- постановление о предоставлении земельного участка под строительство или реконструкцию объекта;
- правоустанавливающий документ на земельный участок (договор аренды, свидетельство на право собственности на землю);

-проект границ земельного участка, предоставляемого для строительства или реконструкции объекта.

Для получения разрешения на жесткую обрезку деревьев и кустарников заявитель направляет:

- заявку на проведение жесткой обрезки;
- правоустанавливающий документ на земельный участок (договор аренды, свидетельство на право собственности);
- проект границ земельного участка.

Для получения разрешения на снос зеленых насаждений по санитарному состоянию (сухие, поврежденные болезнями и вредителями) заявитель предоставляет заявку на спил аварийных деревьев, находящихся в его ведении.

Основания для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в случае:

- представления неполного пакета документов;
- состояние деревьев, не являющееся аварийным.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

В ходе анализа отчетной документации и нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, было выявлено, что за 9 месяцев 2012 года за получением муниципальной услуги обратилось 164 заявителя. Зарегистрировано 8 случаев отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги составляет 15 дней. Случаев нарушения сроков предоставления услуги, утвержденных административным регламентом, не установлено.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 10 минут.

При проведении оценки соответствия практики предоставления данной муниципальной услуги было выявлено, что процесс предоставления муниципальной услуги в 2012 году полностью соответствовал административному регламенту и стандарту. Показатели качества по итогам 2012 года соответствуют установленным административным регламентом.

По вопросам предоставления муниципальной услуги в 2012 году в обращений (жалоб) не поступало.

В ходе анкетирования было опрошено 34 респондента: 23 мужчины и 11 женщин. Основная доля опрошенных (53 %, 18 человек) в возрасте от 36 до 55 лет, рабочие (26 %, 9 человек), служащие и пенсионеры по (23%, 8 человек).

73 % опрошенных (25 человек) знали куда и с какими документами обращаться за получением муниципальной услуги. В качестве источников информации о порядке предоставления услуги респонденты указали: 50 % (17 человек) личную беседу или телефонный разговор с сотрудниками, 38 % (13 человек) друзей и знакомых.

Большинство респондентов 97 % (33 человека) в целом удовлетворены детальностью и доступностью информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах.

59 % (20 человек) не готовы получать муниципальную услугу посредством Интернет-технологий.

85 % опрошиваемых ответили что при получении услуги в очереди не стояли.

Основная доля респондентов 73,5 % (25 человек) при получении муниципальной услуги не столкнулась с какими либо трудностями.

76 % опрошенных (26 человек) указали, что при получении услуги дополнительных усилий не потребовалось, 20,5 % (7 человек) столкнулись с необходимостью поиска дополнительной информации.

Большинство опрошенных указали, что удовлетворены, территориальной доступностью места приёма, доброжелательностью сотрудников, количеством приёмных дней, комфортностью условий созданных для посетителей (100 %, 34

человека), графиком приёма (85 %, 29 человек). 100 % опрошенных положительно оценили качество услуги (68 % респондентов считают качество предоставления услуги отличным, 32 % оценили его на 4).

2.6. Муниципальная услуга «Приём заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады)»

Муниципальная услуга «Приём заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады)» предоставляется отделом образования администрации Партизанского городского округа в соответствии с административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Партизанского городского округа от 24 декабря 2010 года №377-па (в ред. постановлений администрации ПГО от 02.02.2012 № 77-па).

Результатом предоставления муниципальной услуги является постановка на учёт и зачисление детей дошкольного возраста, проживающих на территории Партизанского городского округа, в образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады), или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги. Муниципальная услуга предоставляется в следующие сроки:

1. Принятие решения и информирование заявителей о постановке на учёт на получение места в дошкольном учреждении и регистрация в «Журнале учёта очередности на зачисление детей в дошкольное образовательное учреждение» или отказ в постановке на учёт производится в момент подачи заявления.

2. Зачисление детей в дошкольные учреждения осуществляется в период их комплектования с июня по сентябрь текущего года, а также в течение всего

календарного года при наличии свободных мест в дошкольных учреждениях на основании направления, выданного отделом образования.

Для предоставления муниципальной услуги заявитель направляет в отдел образования:

- заявление о постановке на учёт в дошкольное образовательное учреждение;
- копия свидетельства о рождении ребёнка;
- копия документа, удостоверяющего личность заявителя;
- документы (справки, копии свидетельств), подтверждающие льготное предоставление муниципальной услуги.

Заявителю отказывается в приеме документов в случаях предоставления родителями (законными представителями) документов, не соответствующих установленным требованиям.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- наличие медицинских противопоказаний к посещению ребёнком дошкольного учреждения;
- несоответствие возраста ребёнка условиям предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

В ходе анализа отчетной документации и нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, было выявлено, что за 9 месяцев 2012 года за получением муниципальной услуги обратилось 656 заявителей, отказов в предоставлении услуги не было.

Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги меньше установленного административным регламентом (15 минут). Случаев нарушения сроков предоставления услуги, утвержденных административным регламентом, не установлено.

Максимальное время ожидания в очереди заявителя при подаче заявления (запроса) и при получении результатов предоставления муниципальной услуги не превышало 30 минут.

При проведении оценки соответствия практики предоставления данной муниципальной услуги административному регламенту и стандарту было выявлено, что показатели качества соответствуют установленным административным регламентом. Обращений (жалоб) граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги в 2012 году в администрацию Партизанского городского округа не поступало.

В ходе анкетирования было опрошено 7 респондентов. Основная доля опрошенных – женщины в возрасте до 35 лет (86 %, 6 человек). 2 человека - безработные, 1 – служащий, 4 - указали в анкете «другое».

71,4 % опрошенных (5 человек) знали, куда и с какими документами обращаться за получением муниципальной услуги. 43 % респондентов получили информацию о порядке предоставления услуги от друзей и знакомых, 28 % - из личной беседы или телефонного разговора с сотрудниками отдела образования.

86 % (6 человек) удовлетворены детальностью и доступностью информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах, и готовы получать муниципальную услугу посредством Интернет-технологий.

Несмотря на то, что в ходе оценки соответствия практики предоставления муниципальной услуги было отмечено, что очереди на получение данной муниципальной услуги имеются, в ходе анкетирования все респонденты отметили, что в очереди не стояли.

Основная доля респондентов указала в анкете, что при получении муниципальной услуги не возникло никаких трудностей (86 %, 6 человек) и не потребовалось дополнительных усилий (71 %, 5 человек).

Большинство опрошенных указали, что удовлетворены графиком приёма, количеством приёмных дней, комфортностью условий, созданных для

посетителей (86%, 6 чел.) и доброжелательностью сотрудников (100 %, 7 чел.). Оценили качество услуги на 5 (по пятибалльной шкале) 6 респондентов (86 %), на 4 – 1 человек (14%).

2.7. Муниципальная услуга «Предоставление консультаций гражданам по вопросам защиты прав потребителей»

Муниципальная услуга «Предоставление консультаций гражданам по вопросам защиты прав потребителей» предоставляется отделом экономики управления экономического развития администрации Партизанского городского округа в соответствии с административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Партизанского городского округа от 15 декабря 2010 года №312-па. (в редакции от 17 марта 2011 года №220-па, от 02 февраля 2012 года №77-па)

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей;
- рассмотрение обращений потребителей;
- обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределённого круга потребителей);
- незамедлительное извещение федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), о фактах реализации товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.

Фактический срок предоставления муниципальной услуги соответствует установленному административным регламентом. Услуга предоставляется в течение:

- 30 минут при индивидуальном устном обращении потребителя лично или по телефону.

- до 30 дней со дня регистрации обращения в отделе, при письменном обращении граждан.

Для предоставления муниципальной услуги заявитель направляет в отдел экономики пакет документов, в том числе:

1. Заявление (в произвольной форме).
2. Кассовый или товарный чек (иной документ, удостоверяющий факт покупки), договор купли-продажи товара (оказания услуг, выполнения работ), гарантийные обязательства, техническую документацию на приобретенные товары, акты приемки выполненных работ.
3. Копию претензии к продавцу (исполнителю, изготовителю), ответ на претензию, копию акта экспертизы (если она производилась).

Заявителю отказывается в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги если:

- 1) в письменном обращении не указаны фамилия, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) текст письменного обращения не поддается прочтению.

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано если:

- вопрос, поставленный в обращении или жалобе, не регулируется Законом РФ «О защите прав потребителей»,
- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи,
- в письменном обращении потребителя содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

В ходе анализа отчетной документации и нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, было выявлено, что за 9

месяцев 2012 года за получением муниципальной услуги обратилось 94 заявителя. В предоставлении услуги было отказано 1 заявителю по причине отсутствия в письменном заявлении обратившегося фамилии или почтового адреса для ответа.

Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги при обращении потребителя лично или по телефону составляет - 20 минут; срок рассмотрения письменных обращений потребителей – 15 дней со дня регистрации обращения в отделе.

При проведении оценки соответствия практики предоставления данной муниципальной услуги было выявлено, что процесс предоставления муниципальной услуги в 2012 году полностью соответствовал административному регламенту и стандарту. Показатели качества по итогам 2012 года полностью соответствуют установленным административным регламентом. Обращений (жалоб) граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги в 2012 году в администрацию Партизанского городского округа не поступало.

В ходе анкетирования было опрошено 20 респондентов: 15 женщин и 5 мужчин. Основная доля опрошенных (50 %, 10 человек) в возрасте от 36 до 55 лет, служащие (40 %, 8 человек), пенсионеры (20 %, 4 человека).

95 % опрошенных (19 человек) знали куда и с какими документами обращаться за получением муниципальной услуги. Респонденты в качестве источника информации о порядке предоставления услуги указали:

- личную беседу или телефонный разговор с сотрудниками управления экономического развития(40 %, 8 человек).
- средства массовой информации (20 %, 4 человека)
- друзей и знакомых (25 %, 5 человек)

Большинство респондентов 95 % (19 человек) удовлетворены детальностью и доступностью информации порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стенда.

70 % (14 человек) готовы получать муниципальную услугу посредством Интернет-технологий.

Несмотря на то, что административным регламентом по предоставлению данной муниципальной услуги установлено максимальное время ожидания в очереди – 60 минут, 10 % (2 человека) указали что находились в очереди более часа. Однако, большинство опрошиваемых 55 % (11 человек) ответили что не стояли в очереди.

Основная доля респондентов 75 % (15 человек) указали, что при получении муниципальной услуги от них не потребовалось дополнительных усилий, никаких трудностей не возникало.

Большинство опрошенных указали, что удовлетворены доброжелательностью сотрудников (80 %, 16 человек), графиком и территориальной доступностью места приёма (75 %, 15 человек), количеством приёмных дней (70 %, 14 человек), комфортностью условий, созданных для посетителей (40 %, 8 человек). 100 % опрошенных положительно оценили качество услуги (на 5 - 50 %; на 4 – 30 %; на 3 – 20 %) респондентов оценили качество предоставления услуги на 5, 30 % оценили его на 4, и 20 % - 3).

2.8. Муниципальная услуга «Признание в установленном порядке жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодным для проживания»

Муниципальная услуга «Признание в установленном порядке жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодным для проживания» предоставляется отделом по учету и переселению граждан администрации Партизанского городского округа в соответствии с административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Партизанского городского округа от 27 сентября 2012 года №840-па.

Результатом предоставления муниципальной услуги является передача заявителю акта обследования жилого помещения и заключения комиссии:

- о соответствии помещения требованиям, предъявляемым к жилому помещению и его пригодности для проживания;
 - о необходимости и возможности проведения капитального ремонта;
 - о продолжении процедуры оценки;
 - о несоответствии помещения требованиям, предъявляемым к жилому помещению;
 - о признании многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу.
- Муниципальная услуга предоставляется в течение 30 дней.

Для предоставления муниципальной услуги заявитель направляет в отдел по учету и переселению граждан пакет документов, в том числе:

- заявление об обследовании жилого помещения.

К заявлению прилагаются следующие документы:

- нотариально заверенные копии правоустанавливающих документов на жилое помещение;
- план жилого помещения с его техническим паспортом в одном экземпляре в виде копии;
- нотариально заверенная копия доверенности от заявителя, оформленная в порядке, определенном законодательством (в случае обращения представителя заявителя),
- заключение специализированной организации, проводящей обследование этого дома, для признания многоквартирного дома аварийным.

Заявителю отказывается в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной при несоответствие прилагаемых документов, указанных в заявлении, отсутствие у лица полномочий на подачу заявления.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является ненадлежащее оформление заявления и несоответствие прилагаемых документов.

В ходе анализа отчетной документации и нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, было выявлено, что за

9 месяцев 2012 года за получением муниципальной услуги обратилось 136 заявителей. В предоставлении услуги было отказано 27 заявителям.

Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги 30 дней. Зарегистрировано 29 случаев нарушения сроков предоставления услуги.

Максимальное время ожидания в очереди заявителя при подаче заявления (запроса) и при получении результатов предоставления муниципальной услуги не превышало 60 минут.

При проведении оценки соответствия практики предоставления данной муниципальной услуги было выявлено, что процесс предоставления муниципальной услуги в 2012 году не соответствовал стандарту в части соблюдения сроков предоставления услуги.

В 2012 году в администрацию Партизанского городского округа поступило 27 обращений (жалоб) граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги.

В ходе анкетирования было опрошено 13 респондентов: 10 женщин и 3 мужчины. Основная доля опрошенных старше 36 лет (5 человек в возрасте 36 - 55 лет и старше 56 лет – 6 человек). Среди респондентов 38,5 % - пенсионеры, 23 % - рабочие.

85 % опрошенных (11 человек) знали куда и с какими документами обращаться за получением муниципальной услуги. Среди опрошиваемых (61,5%, 8 человек), указали в качестве источников информации о порядке предоставления услуги личную беседу или телефонный разговор с сотрудниками отдела по учёту и переселению граждан.

Большинство респондентов 61,5 % (8 человек) удовлетворены детальностью и доступностью информации порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах.

Однако, 77 % (10 человек) не готовы получать муниципальную услугу посредством Интернет-технологий.

61,5 % (8 человек) ожидали менее 10 минут. 38,5 % (4 человека) находились в очереди от 10 до 30 минут.

У 69 % (9 человек) при получении муниципальной услуги не возникло никаких трудностей.

54 % опрошенных (7 человек) указали, что для получения услуги им не потребовались дополнительных усилий. И только 23 % отметили необходимость дополнительных финансовых затрат для получения услуги. Большинство опрошенных указали, что удовлетворены:

- количеством приёмных дней (92 % 12 человек)
- графиком приёма, доброжелательностью сотрудников (85 %, 11 чел.)
- территориальной доступностью места приёма (61,5 % 8 человек)
- комфортностью условий созданных для посетителей (54 % 7 человек)

54 % опрошенных оценили качество предоставляемой услуги на 5 (по пятибалльной шкале)

2.9. Муниципальная услуга «Заключение договора на предоставление социальной выплаты для приобретения (строительства) жилья за счет средств, предусмотренных на реализацию программ местного развития и обеспечение занятости для шахтерских городов и поселков, гражданину, подлежащему переселению из ветхого жилищного фонда, ставшего в результате ведения горных работ на ликвидируемых угольных шахтах непригодным для проживания по критериям безопасности.»

Муниципальная услуга «Заключение договора на предоставление социальной выплаты для приобретения (строительства) жилья за счет средств, предусмотренных на реализацию программ местного развития и обеспечение занятости для шахтерских городов и поселков, гражданину, подлежащему переселению из ветхого жилищного фонда, ставшего в результате ведения горных работ на ликвидируемых угольных шахтах непригодным для проживания по критериям безопасности» предоставляется отделом по учёту и переселению граждан администрации Партизанского городского округа в соответствии с административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Партизанского городского округа от 24

декабря 2010 года №377-па (в ред. постановления администрации Партизанского городского округа от 02 февраля 2012 года №77-па).

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача гражданину договора на предоставление социальной выплаты на приобретение жилья.

Для предоставления муниципальной услуги заявитель направляет в отдел по учёту и переселению граждан пакет документов, в том числе:

- заявление;
- документы, удостоверяющие личность заявителя и всех членов семьи;
- справка с места жительства;
- документы о праве собственности на жилье (договор приватизации, дарения, купли-продажи и т.д.);
- договор социального найма;
- документы, подтверждающие родство проживающих граждан;
- документы, подтверждающие полномочия лиц, представляющих интересы заявителей.

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- отсутствие необходимых документов;
- несоответствие предоставленных документов требованиям;
- текст документов написан неразборчиво;
- в документах допущены исправления, зачеркнуты слова;
- документы имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в следующих случаях:

- несоответствие гражданина категориям, указанным в пункте 1.3 административного регламента;
- недостоверность сведений, содержащихся в предоставленных документах.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

В ходе анализа отчетной документации и нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, было выявлено, что за 9 месяцев 2012 года за получением муниципальной услуги обратился 35 заявителей. Зарегистрировано 2 случая отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги составляет 10 дней. Случаев нарушения сроков предоставления услуги, утвержденных административным регламентом, не установлено.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 30 минут

В результате проведения оценки соответствия практики предоставления данной муниципальной услуги было выявлено, что процесс предоставления муниципальной услуги в 2012 году полностью соответствовал административному регламенту и стандарту, показатели качества по итогам 2012 года соответствуют установленным административным регламентом.

По вопросам предоставления муниципальной услуги в 2012 году в администрацию Партизанского городского округа поступило 39 обращений (жалоб).

В ходе анкетирования членам Молодёжного совета удалось опросить только 4-х респондентов: 1 женщину и 3 мужчин. Основная доля опрошенных (75 %, 3 человека) в возрасте до 35 лет, служащие.

100 % опрошенных (4 человека) знали куда и с какими документами обращаться за получением муниципальной услуги. 50 % опрошенных указали в качестве источника информации о порядке предоставления услуги информационные стенды.

Половина респондентов 50 % (2 человека) не удовлетворены детальностью и доступностью информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах.

100 % (4 человека) готовы получать муниципальную услугу посредством Интернет-технологий.

100 % (4 человека) указали, что находились в очереди менее 10 минут.

Основная доля респондентов 75 % (3 человек) при получении муниципальной услуги столкнулась с проблемой отсутствия информации о том, куда необходимо обратиться.

Респонденты указали, что при получении услуги потребовались такие дополнительные усилия, как поиск информации (2 человека), необходимость траты личного времени (2 человека).

100 % опрошенных указали, что удовлетворены графиком приёма, территориальной доступностью места приёма и количеством приёмных дней, доброжелательностью сотрудников, а также комфортностью условий созданных для посетителей. 100 % опрошенных оценили качество предоставления услуги на 5.

2.10. Муниципальная услуга «Постановка граждан на учёт в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Муниципальная услуга «Постановка граждан на учёт в качестве нуждающихся в жилых помещениях» предоставляется отделом по учёту и переселению граждан администрации Партизанского городского округа в соответствии с административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Партизанского городского округа от 24 декабря 2010 г №377-па (в ред. постановлений администрации Партизанского городского округа от 02.02.2012 №77-па, 11.09.2012 №809-па).

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача или направление заявителю уведомления о принятии гражданина на учет в качестве

нуждающегося в жилом помещении или об отказе в принятии гражданина на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении. Основания для отказа заявителю в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если:

- отсутствуют все необходимые для принятия на учет документы;
- представлены документы, на основании которых гражданин не может быть признан нуждающимся в жилом помещении;
- не истек срок 5 лет со дня совершения действий, приведших к ухудшению жилищных условий, в результате которых граждане могут быть признаны нуждающимися в жилых помещениях.

В ходе анализа отчетной документации и нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, было выявлено, что за 9 месяцев 2012 года за получением муниципальной услуги обратилось 87 заявителей. Зарегистрировано 9 случаев отказа в предоставлении услуги.

Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги 30 дней. Случаев нарушения сроков предоставления услуги, утвержденных административным регламентом, не установлено.

Максимальное время ожидания в очереди заявителя при подаче заявления (запроса) и при получении результатов предоставления муниципальной услуги не превышало 60 минут.

При проведении оценки соответствия практики предоставления данной муниципальной услуги было выявлено, что процесс предоставления муниципальной услуги в 2012 году полностью соответствовал административному регламенту и стандарту. Показатели качества по итогам 2012 года полностью соответствуют установленным административным регламентом.

По вопросам предоставления муниципальной услуги в 2012 году в администрацию Партизанского городского округа поступило 5 обращений (жалоб).

В ходе анкетирования было опрошено 11 респондентов: 7 женщин и 4 мужчины. Основная доля опрошенных (54 %, 6 человек) в возрасте от 36 до 55 лет, рабочие (36 %, 4 человека), служащие и предприниматели (18 %, 2 человека).

64 % опрошенных (7 человек) знали, куда и с какими документами обращаться за получением муниципальной услуги. Одинаковое количество респондентов (27 %, 3 человека), указали в качестве источников информации о порядке предоставления услуги:

- личную беседу или телефонный разговор с сотрудниками управления имущественных отношений
- средства массовой информации
- друзей и знакомых

Большинство респондентов 54 % (6 человек) не удовлетворены детальностью и доступностью информации порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стенда.

64 % (7 человек) готовы получать муниципальную услугу посредством Интернет-технологий.

Несмотря на то, что административным регламентом по предоставлению данной муниципальной услуги установлено максимальное время ожидания в очереди – 60 минут, 18 % (2 человека) указали что находились в очереди более часа. 45 % (5 человек) ожидали менее 10 минут. 36 % (4 человека) находились в очереди от 10 до 60 минут.

Основная доля респондентов 54 % (6 человек) при получении муниципальной услуги столкнулась с проблемой длительного срока рассмотрения документов и только один респондент ответил, что не возникло никаких трудностей.

73,4 % опрошенных (8 человек) указали, что при получении услуги потребовались такие дополнительные усилия, как необходимость траты дополнительного личного времени (3 человека), дополнительные финансовые затраты (3 человека), поиск дополнительной информации (2 человека).

Большинство опрошенных указали, что удовлетворены графиком приёма, территориальной доступностью места приёма и доброжелательностью сотрудников (91 %, 10 чел.), количеством приёмных дней, комфортностью условий созданных для посетителей (82 % 9 человек). 91 % опрошенных положительно оценили качество услуги (45,5 % респондентов считают качество предоставления услуги удовлетворительным, 18,2 % оценили его на 4, и 27,3 % - 5).

2.11 Муниципальная услуга «Предоставление земельных участков в аренду, в постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное срочное пользование, собственность».

Муниципальная услуга «Предоставление земельных участков в аренду, в постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное срочное пользование, собственность» предоставляется управлением имущественных отношений администрации Партизанского городского округа в соответствии с административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Партизанского городского округа от 24 декабря 2010 года №377-па (в ред. Постановления администрации Партизанского городского округа от 02 февраля 2012 года №77-па, от 26 марта 2012 года №233-па, 25 сентября 2012 года №827-па).

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача договора: аренды, купли продажи; акт приёма передачи.

Для предоставления муниципальной услуги заявитель направляет в управление имущественных отношений пакет документов в соответствии с пунктом 2.6 административного регламента (в целях предоставления земельного участка для целей не связанных со строительством – 3 документа, для предоставления земельного участка, на котором расположены здания, строения, сооружения – 8 документов).

Заявителю отказывается в приеме документов в случаях, если:

- с заявлением обратилось ненадлежащее лицо;

- в представленных документах выявлена недостоверная или искажённая информация;
- испрашиваемое право на земельный участок не предусмотрено действующим законодательством.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- изъятие участка из оборота в соответствии с действующим законодательством;
- ограничение оборотоспособности участка в соответствии с действующим законодательством.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

В ходе анализа отчетной документации и нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, было выявлено, что за 9 месяцев 2012 года за получением муниципальной услуги обратилось 516 заявителей. Отказов в предоставлении услуги зарегистрировано не было.

Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги - 30 дней. Случаев нарушения сроков предоставления услуги, утвержденных административным регламентом, не установлено.

Максимальное время ожидания в очереди заявителя при подаче заявления (запроса) и при получении результатов предоставления муниципальной услуги не превышало 15 минут.

При проведении оценки соответствия практики предоставления данной муниципальной услуги было выявлено, что процесс предоставления муниципальной услуги в 2012 году полностью соответствовал административному регламенту и стандарту. Показатели качества по итогам 2012 года соответствуют установленным административным регламентом.

По вопросам предоставления муниципальной услуги в 2012 году в администрацию Партизанского городского обращений (жалоб) зарегистрировано не было.

В ходе анкетирования было опрошено 72 респондента: 45 женщин и 26 мужчин. Основная доля опрошенных (40 %, 29 человек) в возрасте от 36 до 55 лет, до 35 лет - 23 человека (32 %), пенсионеры (26 %, 19 человек), служащих и рабочих по 25 %.

55 % опрошенных (40 человек) не знали, куда и с какими документами обращаться за получением муниципальной услуги. 78 % в качестве источника информации о порядке предоставления услуги указали личную беседу или телефонный разговор с сотрудниками

Большинство респондентов 85 % (61 человек) удовлетворены детальностью и доступностью информации порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах 62 % (45 человек) не готовы получать муниципальную услугу посредством Интернет-технологий.

Большинство опрошиваемых (53 % , 38 человек) ответили, что не стояли в очереди при получении муниципальной услуги.

Основная доля респондентов указали, что при получении муниципальной услуги от них не потребовалось дополнительных усилий (75 %, 54 человека) не возникло каких либо трудностей (74 %, 53 человека).

Большинство опрошенных указали, что удовлетворены территориальной доступностью места приёма (90 %, 65 человек), доброжелательностью сотрудников (87 %, 63 человека), количеством приёмных дней (86 % 62 человека), графиком приёма (82 %, 59 человек) и комфортностью условий созданных для посетителей (80 % 58 человек). 80 % (58 человек) оценили качество предоставления услуги на 5, 9 % на 3, и 11 % не удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

2.12. Муниципальная услуга «Предоставление информации об объектах муниципального имущества в виде выписки из Реестра объектов муниципальной собственности или в виде справки об отсутствии объекта в Реестре»

Муниципальная услуга «Предоставление информации об объектах муниципального имущества в виде выписки из Реестра объектов муниципальной собственности или в виде справки об отсутствии объекта в Реестре» предоставляется управлением имущественных отношений администрации Партизанского городского округа в соответствии с административным регламентом по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об объектах муниципального имущества в виде выписки из Реестра объектов муниципальной собственности или в виде справки об отсутствии объекта в Реестре», утвержденным постановлением администрации Партизанского городского округа от 15 декабря 2010 года №312-па (в ред. постановлений администрации ПГО от 17.03.2011 № 220-па, от 02.02.2012 № 77-па).

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача юридическим и физическим лицам информации:

- об объектах муниципального имущества в виде выписки из Реестра объектов муниципальной собственности,
- об отсутствии объекта в реестре объектов муниципальной собственности Партизанского городского округа в виде справки.

Муниципальная услуга предоставляется в течение 30 дней со дня регистрации заявления получателя услуги.

Для предоставления муниципальной услуги заявитель направляет в управление имущественных отношений заявление (запрос) в произвольной форме.

Заявителю отказывается в приеме заявления (запроса) в случаях, если:

- содержание заявления не позволяет установить запрашиваемую информацию;

- в заявлении не указан почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа на заявление либо номер телефона, по которому можно связаться с заявителем.

Оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги не имеется.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

В ходе анализа отчетной документации и нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, было выявлено, что за 9 месяцев 2012 года за получением муниципальной услуги обратилось 245 заявителей, отказов в предоставлении услуги не было.

Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги составляет 15 дней, что значительно меньше установленного административным регламентом (30 дней). Случаев нарушения сроков предоставления услуги, утвержденных административным регламентом, не установлено.

Максимальное время ожидания в очереди заявителя при подаче заявления (запроса) и при получении результатов предоставления муниципальной услуги не превышало 30 минут.

При проведении оценки соответствия практики предоставления данной муниципальной услуги было выявлено, что процесс предоставления муниципальной услуги в 2012 году полностью соответствовал административному регламенту и стандарту. Показатели качества по итогам 2012 года полностью соответствуют установленным административным регламентом.

Обращений (жалоб) граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги в 2012 году в администрацию Партизанского городского округа не поступало.

В ходе анкетирования было опрошено 14 потребителей: 9 женщин и 5 мужчин. Основная доля опрошенных (64 %, 9 человек) в возрасте от 36 до 55

лет. Получатели муниципальной услуги отметили собственный социальный статус в анкете следующим образом:

- 36 % (5 человек) – рабочие,
- 21,4 % (3 человека) - предприниматели, представители бизнеса,
- 14 % (2 человека)- пенсионеры,
- 1 человек – безработный,
- 1- служащий.

71 % опрошенных (10 человек) знали куда и с какими документами обращаться за получением муниципальной услуги. 43 % респондентов получили информацию о порядке предоставления услуги из личной беседы или телефонного разговора с сотрудниками управления имущественных отношений, 36 % (5 человек) указали в качестве источника информации друзей и знакомых. 5 человек указали несколько источников информации.

64 % (9 человек) удовлетворены детальностью и доступностью информации порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стенда.

78,6 % (11 человек) готовы получать муниципальную услугу посредством Интернет-технологий.

Несмотря на то, что в ходе оценки соответствия практики предоставления муниципальной услуги было отмечено, что очередей на получение данной муниципальной услуги нет, в ходе анкетирования 3 человека отметили, что находились в очереди на прием более 30 минут. Хотя, при ответе на вопрос, с какими трудностями столкнулись заявители при получении услуги, только 1 человек указал – большие очереди.

Основная доля респондентов указала в анкете, что при получении муниципальной услуги не возникло никаких трудностей (71,4 %, 10 человек) и не потребовалось дополнительных усилий (57 %, 8 человек). Вместе с этим респонденты указывали более 1 варианта ответов на данные вопросы. 4 человека ответили, что при предоставлении услуги возникло одновременно несколько проблем (длительный срок рассмотрения документов, требование

предоставления документов, не предусмотренных административным регламентом), и 6 человек - что при получении услуги потребовались такие дополнительные усилия, как необходимость траты дополнительного личного времени (5 человек), поиск дополнительной информации и технических средств (например, для копирования документов).

Несмотря на то, что большинство опрошенных указали, что удовлетворены графиком приёма, количеством приёмных дней, комфортностью условий, созданных для посетителей (86 %, 12 чел.), территориальной доступностью места приёма и доброжелательностью сотрудников (100 %, 14 чел.), ни один из опрошенных не оценил качество предоставления муниципальной услуги выше 3 (по пятибалльной шкале). Считают качество услуги удовлетворительным 3 респондента (21,4 %), неудовлетворительным – 11 человек или 78,6 %.

3. Анализ результатов мониторинга

Анализ результатов мониторинга позволил выявить, что большая часть заявителей, получающих данную услугу - граждане в возрастной категории от 36 до 55 лет.

В результате мониторинга было выявлено, что основным источником получения информации о порядке предоставления услуги является личная беседа или телефонный разговор с сотрудниками структурного подразделения.

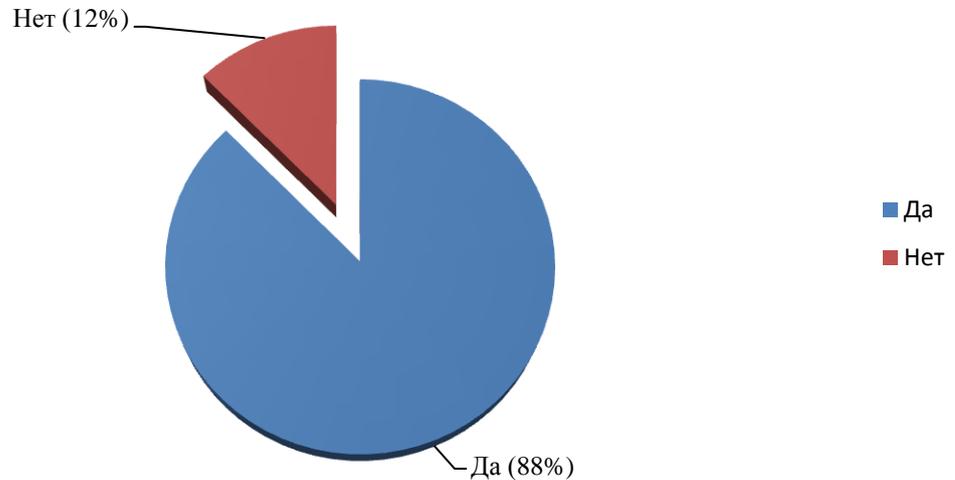
Наименее популярными источниками получения информации являются информационные стенды, а также Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

Рисунок 1



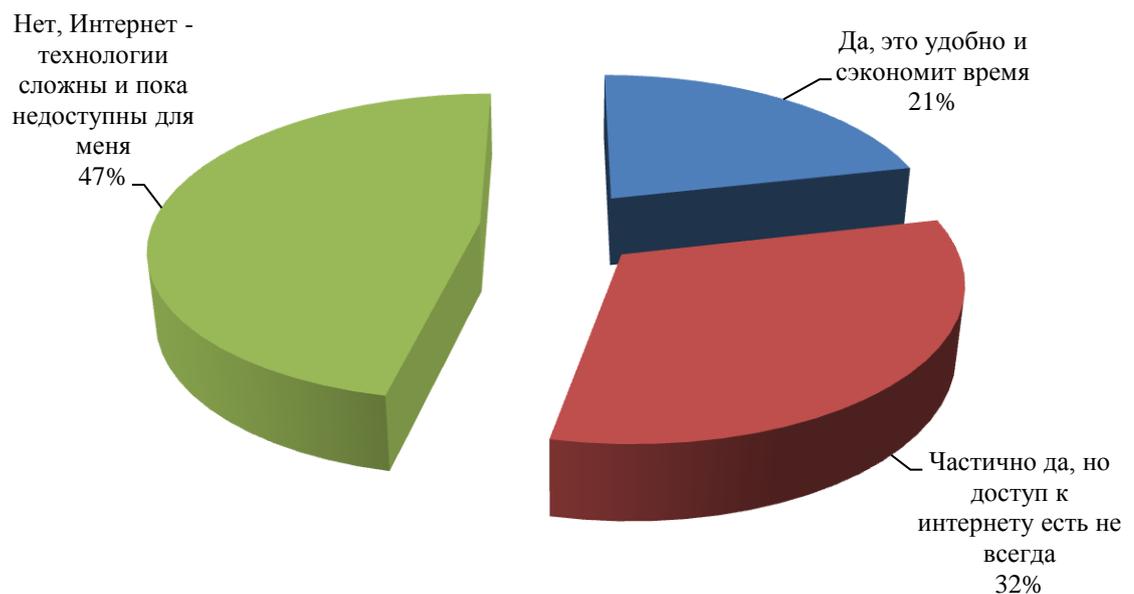
Необходимо отметить тот факт, что опрошенные в целом удовлетворены детальностью и доступностью информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещённой на информационных стендах. Можно сделать вывод, что информация о муниципальных услугах размещена на информационных стендах достаточно полно и детально, однако, потенциал данного источника получения информации использован не полностью, о чём свидетельствует диаграмма, представленная на рисунке 2.

Удовлетворённость детальностью и доступностью информации о порядке предоставления услуг, размещённых на информационных стендах



В результате опроса было выявлено, что большая часть респондентов готова получать муниципальные услуги посредством Интернет технологий. 32 % частично готовы к новому порядку получения услуги, однако, указывают на отсутствие у них постоянного доступа к Интернету (рисунок 3).

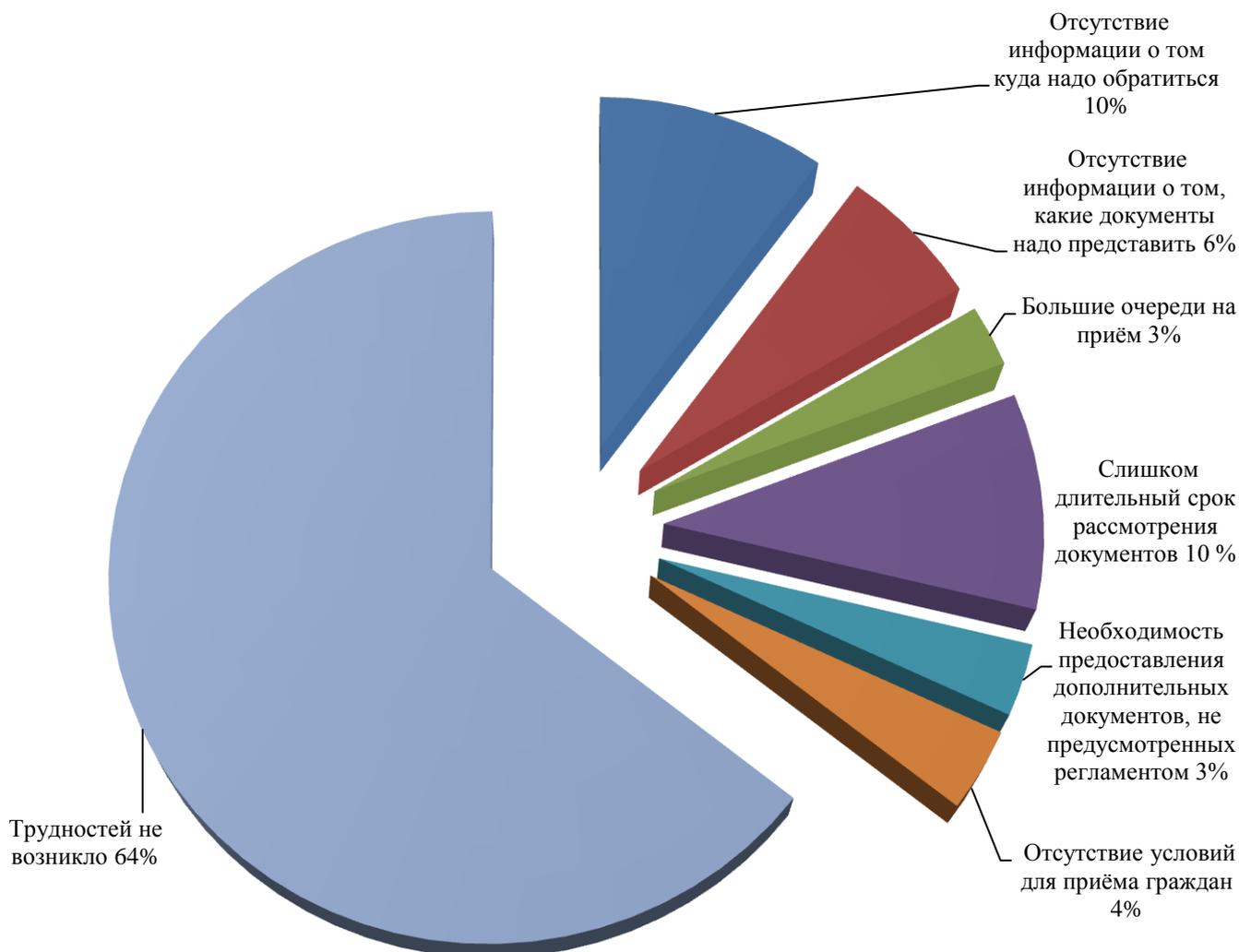
Готовность заявителей получать муниципальные услуги посредством интернет технологий



Существенная часть респондентов, также отмечает, что Интернет - технологии для них слишком сложны и недоступны. Это говорит о том, что достаточно большой процент опрошенных не имеет технической возможности получения муниципальной услуги посредством сети Интернет.

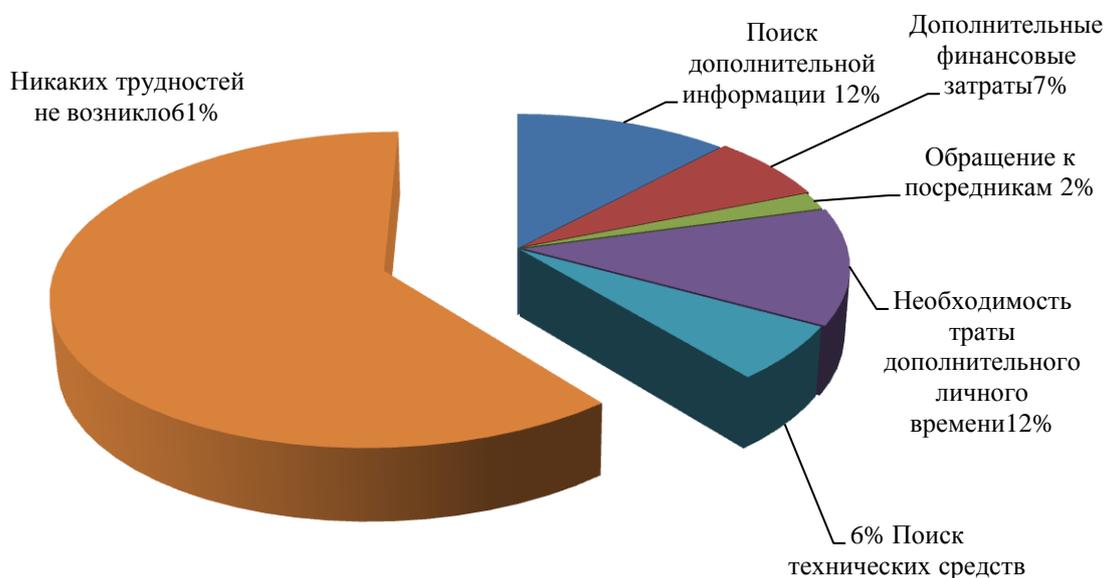
Как видно из диаграммы представленной на рисунке 4 64 % опрошенных отметили, что никаких трудностей при получении муниципальной услуги не возникло. При этом 10 % респондентов отметило отсутствие информации о том, куда обратиться, а также слишком длительный срок рассмотрения документов. В ходе анализа оценки соответствия практики предоставления муниципальных услуг в действительности были выявлены случаи нарушения сроков предоставления услуг, утверждённых регламентом. Большинство случаев нарушения сроков зарегистрировано по оказанию муниципальной услуги «Признание помещения жилым помещением, жилого помещения – непригодным для проживания и многоквартирного дома – аварийным и подлежащим сносу». В целом средние сроки предоставления муниципальных услуг в 2 раза меньше предусмотренных регламентом. 3 % опрошенных при получении услуги столкнулись с большими очередями и необходимостью предоставления дополнительных документов, не предусмотренных административным регламентом, в ходе проведения оценки соответствия действительно было выявлено наличие случаев превышения времени ожидания в очереди, предусмотренного административным регламентом. В частности данные нарушения зафиксированы при получении муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма».

Трудности возникающие у потребителей при получении услуг



Мониторинг качества предоставления услуг позволил также выявить дополнительные усилия, которые потребовались от потребителей при получении услуги. Большинство респондентов ответило, что таких усилий не потребовалось и получение соответствующей услуги не вызвало у них каких-либо затруднений. 12 % опрошенных отметили необходимость поиска дополнительной информации и траты дополнительного личного времени.

Дополнительные усилия, потребовавшиеся от потребителей при получении услуги.



По вопросам предоставления муниципальной услуги в 2012 году в администрацию Партизанского городского округа поступило 35 жалоб по вопросам предоставления муниципальных услуг (4 % от общего количества обращений граждан, поступивших в администрацию городского округа за 2012 год). В предоставлении муниципальной услуги по итогам 2012 года было отказано 44 заявителям по основаниям, установленным административным регламентом.



В целом большая часть опрошенных положительно оценили качество предоставления муниципальных услуг. Большинство респондентов оценили качество услуг на 5, однако присутствуют и отрицательные оценки, что говорит о необходимости продолжить работу по улучшению качества предоставления муниципальных услуг.

